



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 1 de 17

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES -PQRSD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

1. GENERALIDADES

La oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Sabaneta, en corresponsabilidad con las demás dependencias de la Administración Municipal tiene el compromiso de dar gestión a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que son recepcionados por los diferentes canales de atención que la Administración dispone para la ciudadanía.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Informar a la Alta Dirección el estado de la atención de las PQRS, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, e igualmente informar la gestión adelantada desde esta oficina.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las PQRSD recibidas.
- Evidenciar la eficiencia de las dependencias y/o áreas encargadas de dar respuesta de los derechos de petición y PQRSD.
- Reportar el estado de atención de los derechos de petición y las PQRSD que llegan a la Administración Municipal por diferentes canales de atención.

1.3 ALCANCE

El seguimiento y trazabilidad a los derechos de petición y PQRSD abarca el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Marzo de 2017.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 2 de 17

1.4 CRITERIOS NORMATIVOS

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos
- Ley 1437 de 2011, artículo 7: Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Ley 1755 de 2015, artículo 13: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar, y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- Ley 1755 de 2015, artículo 14: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda; petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - ✓ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 - ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Ley 1755 de 2015, artículo 15: Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.
- Ley 1755 de 2015, artículo 20: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 3 de 17

1.5 METODOLOGÍA

El presente informe se elaboró con base en el registro de Excel, reportado por la Oficina de Dirección informática, en el cual se visualiza en tiempo real, el flujo y la trazabilidad de las peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención a la Administración Municipal.

Es de aclarar que el seguimiento que se realiza desde la oficina de Atención al Ciudadano se efectúa con base en los *reportes de la Oficina de la Dirección Informática – Gobierno en Línea* con respecto a con respecto a todas las PQRSD.

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que ingresan por el buzón de sugerencias y por la página web a los correos: aten.ciudadano@gmail.com y contáctenos.
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias verbales que se reciben en la Oficina de Atención al Ciudadano, presencial o vía telefónica. Una vez son recibidas, se diligencia el formato establecido para tal fin en caso de que por algún inconveniente técnico no se pueda ingresar a internet a la página Web y luego se radican en la Oficina de Archivo Central para continuar con su trámite correspondiente; o las que sean tramitadas por la página Web directamente.
- Los derechos de petición que son recibidos a través de la ventanilla única de correspondencia.
- Las solicitudes que sean registradas en la página web de nuestro municipio, www.sabaneta.gov.co en el link de PQRSD directamente por los ciudadanos.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

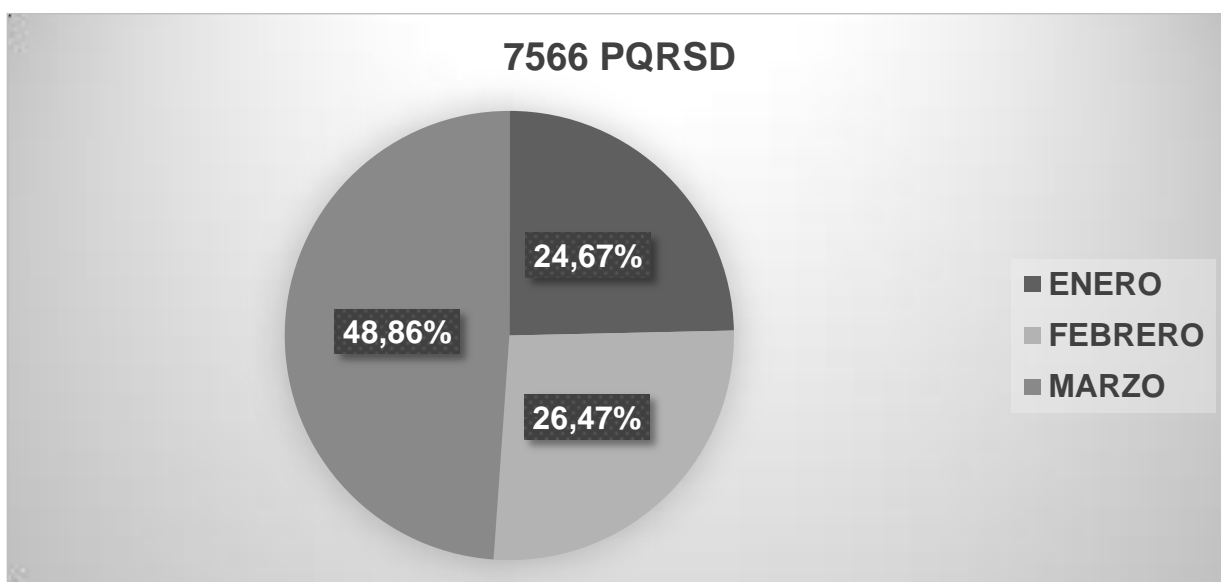
Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 4 de 17

2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS ENTRE EL 01 DE ENERO HASTA EL 31 DE MARZO DE 2017

A continuación, se presenta informe general de PQRSD competencia de la Alcaldía de Sabaneta, radicadas por la ciudadanía, en el período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Marzo de 2017, en total se registraron 7,566 PQRSD; de las cuales se contestaron 4,679 y 2,887 no registran respuesta. El nivel de eficacia en el trámite de PQRSD corresponde al 61,84%

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 MARZO MES A MES

PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Nº	1865	2003	3698	7566
%	24,65%	26,47%	48,88%	100%



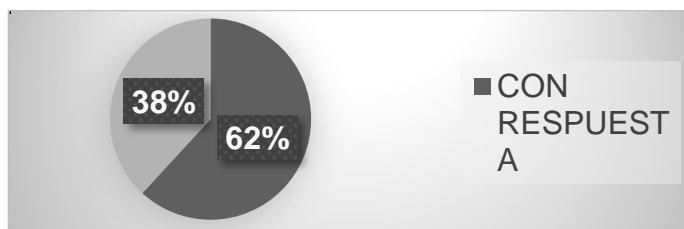


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 5 de 17

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 MARZO CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

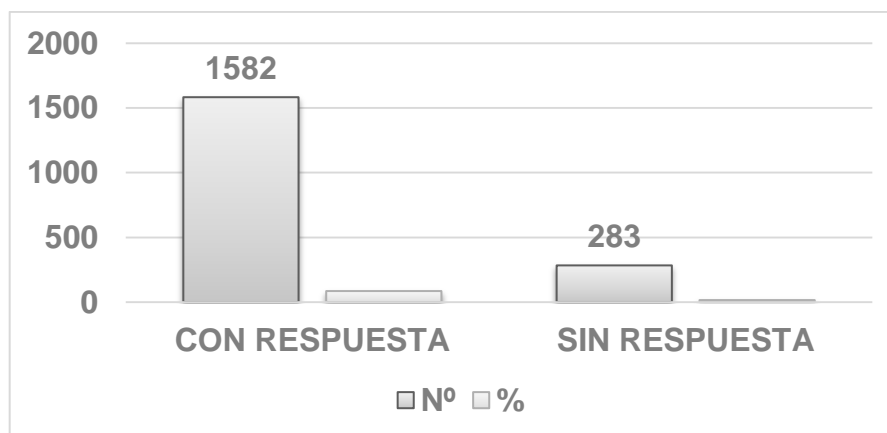
PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	4679	2887	7566
%	61,84%	38,16%	100%



TOTAL PQRSD RADICADAS DEL 01 DE ENERO AL 31 MARZO MES A MES CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

ENERO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1582	283	1865
%	84,83%	15,17%	100%



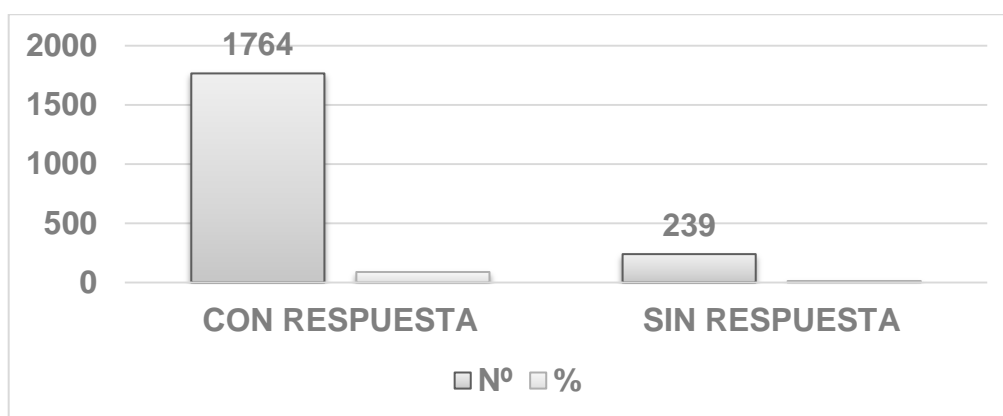


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 6 de 17

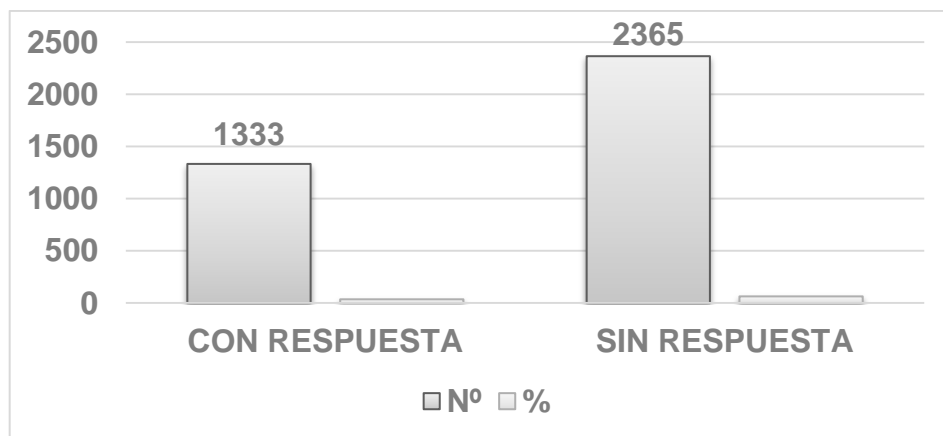
FEBRERO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1764	239	2003
%	88,07%	11,93%	100%



MARZO

PQRSD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Nº	1333	2365	3698
%	36,05%	63,95%	100%





INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

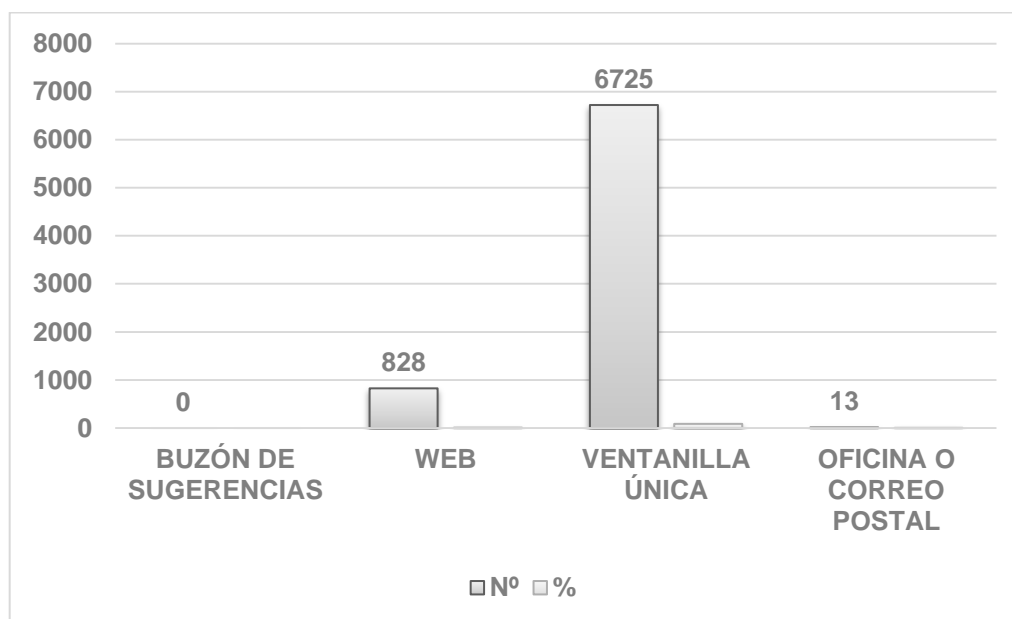
Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 7 de 17

TOTAL PQRSD POR CANAL DE RECEPCION MES A MES

Los datos consignados en las columnas “Telefónico” y “Oficina” obedecen sólo al registro de PQRSD que se reciben en la Oficina de Atención al Ciudadano, ya sea por el canal presencial o por medio telefónico, las PQRSD son registradas en el formato F-SG-022 y radicadas en la oficina de Archivo para su respectivo trámite. No se cuenta con estadísticas de solicitudes verbales y/o llamadas al PBX que ingresan directamente a las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD POR CANAL DE RECEPCION

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	0	828	6725	13	7566
%	0%	10,94%	88,88%	0,17%	100%



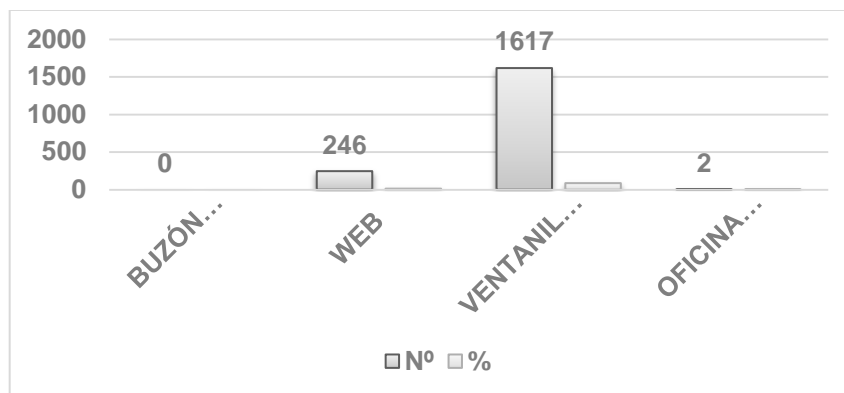


**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 8 de 17

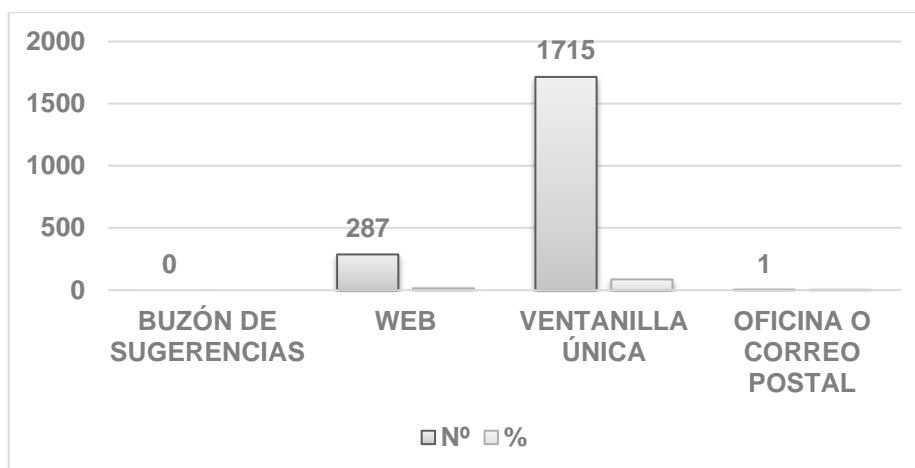
ENERO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	0	246	1617	2	1865
%	0%	13,19%	86,70%	0,11%	100%



FEBRERO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	0	287	1715	1	2003
%	0%	14,33%	85,62%	0,05%	100%



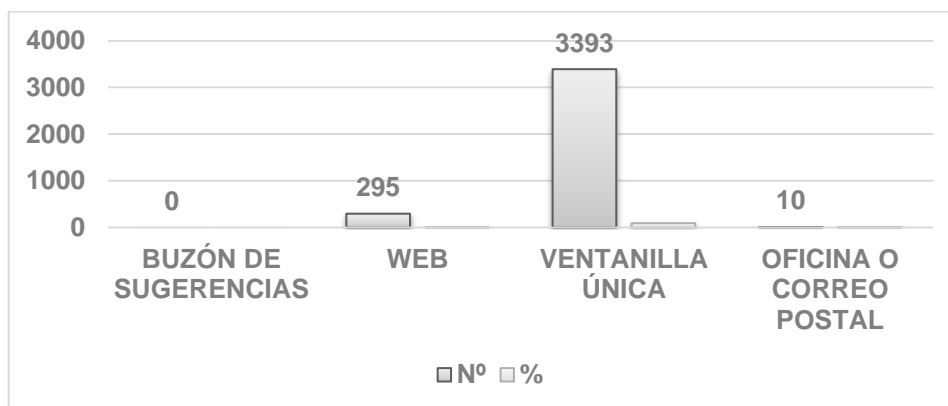


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 9 de 17

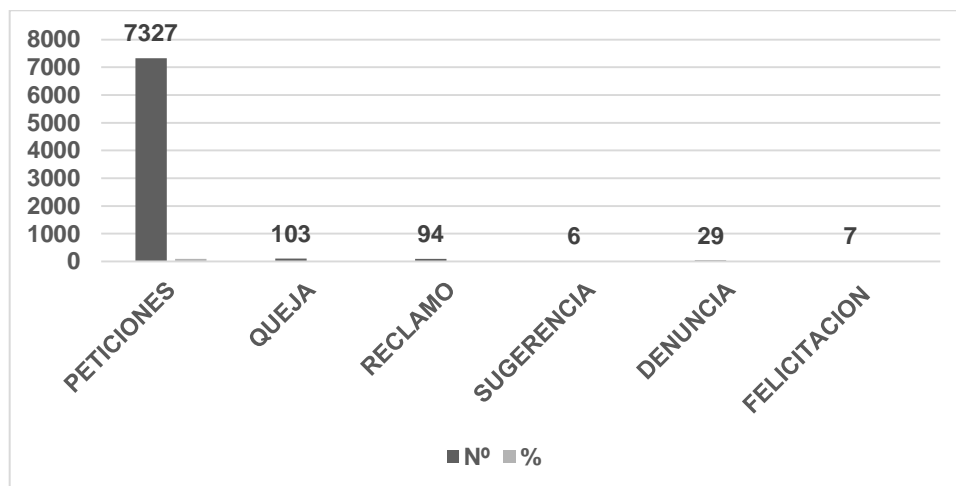
MARZO

MEDIO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	WEB	VENTANILLA ÚNICA	OFICINA O CORREO POSTAL	TOTAL
Nº	0	295	3393	10	3698
%	0%	7,98%	91,75%	0,27%	100%



CONSOLIDADO TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	7327	103	94	6	29	7	7566
%	96,84%	1,36%	1,24%	0,08%	0,38%	0,09%	100%





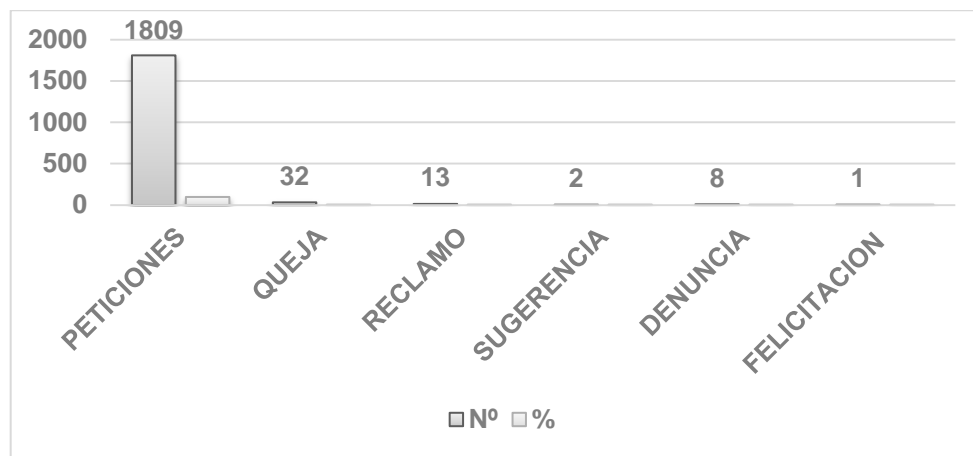
INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 10 de 17

TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

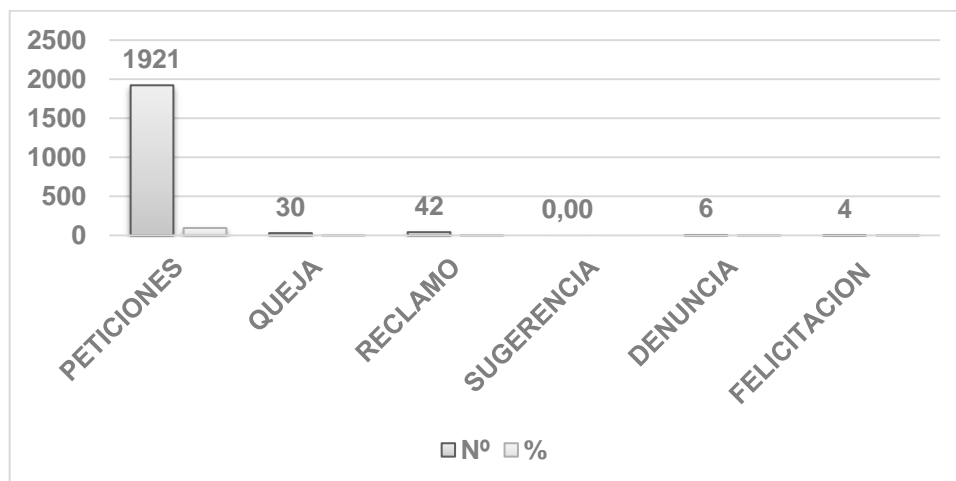
ENERO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	1809	32	13	2	8	1	1865
%	97,00	1,72	0,70	0,11	0,43	0,05	100%



FEBRERO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	1921	30	42	0	6	4	2003
%	95,91%	1,50%	2,10%	0%	0,30%	0,20%	100%



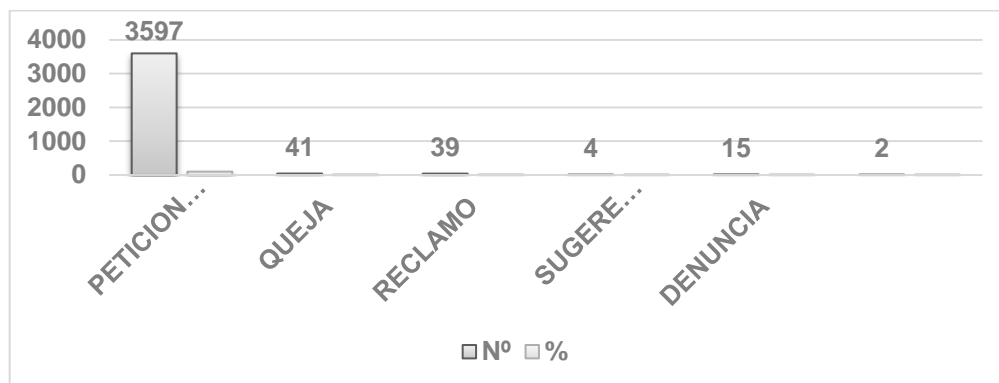


INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 11 de 17

MARZO

TIPO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Nº	3597	41	39	4	15	2	3698
%	97,27%	1,11%	1,05%	0,11%	0,41%	0,05%	100%



CONSOLIDADO DE ASIGNACIÓN TRIMESTRAL POR OFICINA O DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR RESPUESTA AL REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	Nº	%
ALCALDIA	11	0,15%
CONTROL INTERNO	2	0,03%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,01%
OFICINA ASESORA JURIDICA	17	0,22%
SECRETARIA DE EDUCACION	28	0,37%
SECRETARIA DE FAMILIA	16	0,21%
SECRETARIA DE GOBIERNO	133	1,76%
SECRETARIA DE HACIENDA	42	0,56%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	49	0,65%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	41	0,54%
SECRETARIA DE PLANEACION	113	1,49%
SECRETARIA DE SALUD	26	0,34%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1807	23,88%
SECRETARIA GENERAL	9	0,12%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	5271	69,67%
TOTAL	7566	100%



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 12 de 17

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CON RESPUESTA		SIN RESPUESTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	10	0,21%	1	0,03%	11	0,15%
CONTROL INTERNO	2	0,04%	0	-	2	0,03%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02%	0	-	1	0,01%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	0,34%	1	0,03%	17	0,22%
SECRETARIA DE EDUCACION	26	0,56%	2	0,07%	28	0,37%
SECRETARIA DE FAMILIA	16	0,34%	0	-	16	0,21%
SECRETARIA DE GOBIERNO	127	2,71%	6	0,21%	133	1,76%
SECRETARIA DE HACIENDA	38	0,81%	4	0,14%	42	0,56%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	47	1,00%	2	0,07%	49	0,65%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	40	0,85%	1	0,03%	41	0,54%
SECRETARIA DE PLANEACION	81	1,73%	32	1,11%	113	1,49%
SECRETARIA DE SALUD	26	0,56%	0	-	26	0,34%
S. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	446	9,53%	1361	47,14%	1807	23,88%
SECRETARIA GENERAL	7	0,15%	2	0,07%	9	0,12%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSITO	3796	81,13%	1475	51,09%	5271	69,67%
TOTAL	4679	100%	2887	100%	7566	100%



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 13 de 17

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRSD POR CANAL

DEPENDENCIA	BUZÓN DE SUGERENCIAS		WEB		VENTANILLA UNICA		OFICINA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	0	-	4	0,48%	7	0,10%	0	-	11	0,15%
CONTROL INTERNO	0	-	1	0,12%	1	0,01%	0	-	2	0,03%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	-	0	-	1	0,01%	0	-	1	0,01%
JURIDICA	0	-	4	0,48%	13	0,19%	0	-	17	0,22%
EDUCACION	0	-	3	0,36%	25	0,37%	0	-	28	0,37%
FAMILIA	0	-	4	0,48%	12	0,18%	0	-	16	0,21%
GOBIERNO	0	-	44	5,31%	89	1,32%	0	-	133	1,76%
HACIENDA	0	-	10	1,21%	31	0,46%	1	7,69%	42	0,56%
MEDIO AMBIENTE	0	-	39	4,71%	10	0,15%	0	-	49	0,65%
OBRAS PUBLICAS	0	-	24	2,90%	17	0,25%	0	-	41	0,54%
PLANEACION	0	-	28	3,38%	85	1,26%	0	-	113	1,49%
SALUD	0	-	19	2,29%	6	0,09%	1	7,69%	26	0,34%
S. ADMINISTRATIVOS	0	-	186	22,46%	1617	24,04%	4	30,77%	1807	23,88%
S. GENERAL	0	-	4	0,48%	5	0,07%	0	-	9	0,12%
TRANSITO	0	-	458	55,31%	4806	71,46%	7	53,85%	5271	69,67%
TOTAL SECRETARIAS	0	-	828	100%	6725	100%	13	100%	7566	100%



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 14 de 17

CONSOLIDADO DISTRIBUCIÓN TOTAL DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	PETICIONES		QUEJA O DENUNCIA		RECLAMO		SUGERENCIA		FELICITACION		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALCALDIA	10	0,14%	0	-	1	1,06%	0	-	0	-	11	1,13%
CONTROL INTERNO	1	0,01%	1	0,76%	0	-	0	-	0	-	2	-
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,01%	0	-	0	-	0	-	0	-	1	-
JURIDICA	15	0,20%	0	-	1	1,06%	1	16,67%	0	-	17	0,17%
EDUCACION	27	0,37%	1	0,76%	0	-	0	-	0	-	28	1,44%
FAMILIA	15	0,20%	0	-	1	1,06%	0	-	0	-	16	0,42%
GOBIERNO	113	1,54%	15	11,36%	4	4,26%	1	16,67%	0	-	133	0,09%
HACIENDA	38	0,52%	3	2,27%	1	1,06%	0	-	0	-	42	1,97%
MEDIO AMBIENTE	28	0,38%	17	12,88%	3	3,19%	1	16,67%	0	-	49	1,84%
OBRAS PUBLICAS	33	0,45%	6	4,55%	1	1,06%	1	16,67%	0	-	41	0,53%
PLANEACION	100	1,36%	11	8,33%	2	2,13%	0	-	0	-	113	3,67%
SALUD	21	0,29%	5	3,79%	0	-	0	-	0	-	26	0,60%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1740	23,75%	46	34,85%	17	18,09%	1	16,67%	3	42,86%	1807	0,54%
SECRETARIA GENERAL	8	0,11%	0	-	0	-	1	16,67%	0	-	9	5,99%
TRANSITO	5177	70,66%	27	20,45%	63	67,02%	0	-	4	57,14%	5271	81,61%
TOTAL	7327	100%	132	100%	94	100%	6	100%	7	100%	7566	100%



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 15 de 17

3. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo del 2017, en total se registraron 7566 PQRSD, de las cuales se contestaron 4679 y 2887 no registran respuesta; como se pudo evidenciar en el gráfico, los datos de los derechos de petición y PQRSD atendidos en dicho período equivale al 61,84% del total de PQRSD recibidas, lo que significa que debemos ser más ágiles y eficaces con las respuestas a los ciudadanos.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para realizar sus requerimientos sigue siendo la Ventanilla Única de Correspondencia, la cual corresponde al 88,88%. seguido por el uso de la web con un 10,94%. Por lo cual, la Oficina de Atención al Ciudadano está llevando a cabo actividades descentralizadas donde se socializan los canales de atención de la administración municipal con el objetivo de promover el uso del canal web; durante todo el mes de marzo se desarrolló una actividad de formación a 318 personas que ingresaron al as instalaciones, dicha actividad arrojó que el 92.22% del personal capacitado y encuestado, su nivel de satisfacción de la actividad, la calificó como excelente. Igualmente se han desarrollado 14 actividades descentralizadas donde se divulgan los canales de la administración a ciudadanos y funcionarios; esperamos que el segundo trimestre aumente la utilización del canal web. Adjunto envío soporte.
- La dependencia con mayor número de requerimientos ciudadanos fue la Secretaría de Movilidad y Transito con 5271, que equivale al 69.67 % del total de PQRSD registradas. Así mismo, en esta dependencia se registra como respondidas 3796, y 1475 solicitudes están pendientes en el Sistema de Gestión Documental PANAL, en el módulo de PQRSD.
- Es de aclarar que este informe es sólo de las solicitudes ingresadas por el nuevo módulo de PQRSD, ya que en el sistema PANAL de comunicaciones recibidas puede haber solicitudes hechas por ciudadanos que se debieron haber recibido por el módulo PQRSD y que, por fallas técnicas, de personal, de conocimiento y de capacitación se ingresaron como no debió ser; por lo tanto, la información del total de las solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal, no es confiable.



**INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL
MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA**

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 16 de 17

4. RECOMENDACIONES

- Es importante enunciar que este nuevo sistema de PQRSD, se empezó a utilizar al interior de la administración desde el 24 de junio y con los ciudadanos a partir del 21 de julio. Por tal motivo se requiere que sea socializado y muy bien capacitado el personal que tiene que ver con la utilización del mismo.
- Se reitera la necesidad de que la Secretaría de Servicios Administrativos tome las acciones correctivas para garantizar que la Oficina de Archivo de aplicación al nuevo módulo de PQRSD; igualmente, es necesario que dicha dependencia se encuentre al día en digitalización de correspondencia tanto interna como externa que permita a la Oficina de Atención al Ciudadano realizar un seguimiento real a las PQRSD que se reciben en la Administración Municipal de Sabaneta o gestionar recursos para la adquisición de una herramienta automatizada que garantice las respuestas oportunas a todos los requerimientos ciudadanos.
- Es indispensable que la Oficina de Archivo realice una adecuada clasificación de las PQRSD para evitar que muchas de las solicitudes no ingresen al módulo sin ser realmente PQRSD y otras que si son, queden radicadas como solicitudes recibidas. Es de señalar, que hay debilidad en la campaña de información y divulgación de los mecanismos de atención establecidos por la Administración Municipal de Sabaneta para la atención a PQRSD, aún requiere más contundencia.
- Recomendar a los directivos y responsables de tramitar las PQRSD, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos y verificar que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada ciudadano dentro de los términos establecidos.
- Se sugiere que en reuniones de Comité de Calidad de cada dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a PQRSD, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a PQRSD presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas correctivas para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia. Así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.



INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS-PQRD DEL MUNICIPIO DE SABANETA, ANTIOQUIA

Periodo del Informe:	Del 01/01/2017 al 31/03/2017	
Dependencia que elabora:	Oficina de Atención al Ciudadano	
Funcionario que elabora:	Martha Sofía Cely Fuentes	
Fecha de Elaboración:	24/04/2017	Página 17 de 17

- Es necesario la actualización del Procedimiento P-AM- 020, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, con el fin de capacitar a los funcionarios y seguir las directrices del mismo.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de ley para así evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes de los ciudadanos, aumento de sanciones y acciones de tutelas para la Administración Municipal, incremento de quejas y reclamos, baja satisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad, alto costo económico asociado a tiempos de espera y desplazamientos para los ciudadanos y a la poca credibilidad de la Administración Municipal.

5. SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD A PQRSD

La oficina de Atención al Ciudadano envía los días lunes y viernes, correos electrónicos sobre el seguimiento de las PQRSD, donde se informa las solicitudes que la secretaría y/o dependencia tiene cargadas hasta la fecha de corte (el día y la hora en la cual se está enviando el informe). Este contiene información del funcionario que tiene cargada la solicitud, estado de la solicitud (a tiempo, próximo a vencerse y vencida), adicionalmente se envía un Excel donde el secretario de despacho, jefe de oficina, líder de gobierno en línea y secretarías, pueden evidenciar toda la información de las PQRSD cargadas, con el fin de alertar sobre la fecha de vencimiento; realizar una labor eficiente, eficaz y garantizar una atención oportuna a los ciudadanos. Es importante mencionar que a partir de la fecha se enviará un informe consolidado de las solicitudes cargadas a cada secretaría y/o dependencia, al correo controlinterno@sabaneta.gov.co con el fin de evidenciar la gestión realizada por parte de esta Oficina.